


|   |                                    |                   |
|---|------------------------------------|-------------------|
|  | <b>上海爱尚恩典认证有限公司</b><br><b>程序文件</b> | 版本状态: E/0         |
|   |                                    | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则                         | 页 码: 第 1 页 共 10 页 |



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

# 清洁服务认证实施规则



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

**受控状态: 受 控**

**文件编号: QP-C-56E**

**版 次: E/0**

**发布日期: 2021 年 05 月 18 日**

**实施日期: 2026 年 01 月 09 日**


**编 制 人: 技术部**  
**批准发布: 蔡梅红**



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

|   |                      |                   |
|---|----------------------|-------------------|
|  | 上海爱尚恩典认证有限公司<br>程序文件 | 版本状态: E/0         |
|   |                      | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则           | 页 码: 第 2 页 共 10 页 |


## 文件修改记录

| 序号 | 修订说明      | 修改人 | 修订条款 | 修订日期 | 实施日期      | 批准  |
|----|-----------|-----|------|------|-----------|-----|
| 1  | 2026.01.9 | 邹恒  | /    | E/0  | 2026.01.9 | 蔡梅红 |
|    |           |     |      |      |           |     |
|    |           |     |      |      |           |     |
|    |           |     |      |      |           |     |
|    |           |     |      |      |           |     |
|    |           |     |      |      |           |     |
|    |           |     |      |      |           |     |
|    |           |     |      |      |           |     |
|    |           |     |      |      |           |     |

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

Ascend Certification  
爱尚恩典认证

|   |                      |                   |
|---|----------------------|-------------------|
|  | 上海爱尚恩典认证有限公司<br>程序文件 | 版本状态: E/0         |
|   |                      | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则           | 页 码: 第 3 页 共 10 页 |

## 1 适用范围

本规则适用于上海爱尚恩典认证有限公司（以下简称 ASEd）开展清洁服务的初次认证、认证保持和再认证所需的评价活动及相关要求。

本规则中使用“审核”统一替代了相关标准中的“审查”，但不影响其在原标准中的含义。

## 2 引用标准

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001-2016 质量管理体系要求

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

SB/T 10595-2011 清洁行业经营服务规范

GB/T 41085-2021 城乡社区环卫清洁服务要求

RB/T314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

QP-C-44D 《服务认证申请与合同评审管理程序》

QP-T-21D 《审核方案管理程序》

QP-C-39D 《服务认证人员能力分析评价系统管理程序》

QP-C-41D 《服务认证人员选择、聘用、培训、考核管理程序》

QP-C-45D 《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》

QP-C-46D 《服务认证初次检查控制程序》

QP-C-47D 《服务认证监督检查控制程序》

WI-T-06D 《确定管理体系审核时间作业指导书》

## 3 认证模式

### 3.1 认证模式的种类


针对清洁服务及其管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式：

公开的服务特性检验，即模式 A；

神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；

公开的服务特性检测，即模式 C；

神秘顾客（暗访）的服务特性检测，即模式 D；

|   |                      |                   |
|---|----------------------|-------------------|
|  | 上海爱尚恩典认证有限公司<br>程序文件 | 版本状态: E/0         |
|   |                      | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则           | 页 码: 第 4 页 共 10 页 |

顾客调查（功能感知），即模式 E；

既往服务足迹检测（验证感知），即模式 F；

服务能力确认或验证，即模式 G；

服务设计审核，即模式 H；

服务管理审核，即模式 I。

注：神秘顾客：顾客的身份对特定服务实施隐秘观察或测评的个人或组织。

### 3.2 认证模式的选取原则

3.2.1 服务认证模式的选取宜考虑其影响因素。

3.2.2 针对服务特性，就其适用于服务体验的情况，应考虑服务接触方式实施认证模式的决策，通常：

(1) “人-人”接触时，可采用神秘顾客（暗访）测评的服务认证模式；

(2) “人-机”或“机-人”接触时，可采用公开的和神秘顾客（暗访）测评相结合的服务认证模式；

(3) “机-机”接触时，可采用公开测评的服务认证模式。

### 3.3 认证模式的选择

#### 1) 初次认证/再认证

模式 A（公开的服务特性检验）+模式 C（公开的服务特性检测）+模式 E（顾客调查）+模式 H（服务设计审核）+模式 I（服务管理审核）。

(2) 保持认证（监督）

每次监督审核，可选：

模式 A（公开的服务特性检验）+模式 C（公开的服务特性检测）+模式 H（服务设计审核）+模式 I（服务管理审核）；

模式 B（神秘顾客的服务特性检验）+模式 H（服务设计审核）+模式 I（服务管理审核）；


模式 D（神秘顾客的服务特性检测）+模式 H（服务设计审核）+模式 I（服务管理审核）。

在认证周期两次监督审核中，任选一种实施即可。

注 1：当没有设计职责时，删除模式 H 即可。

注 2：此模式选择适用于清洁服务认证的一般情况，特殊情况的组织可通过审核方案策划确定关注事项。

注 3：服务特性测评时，可采取模式 F（既往服务足迹检测）作为补充。

|   |                                    |                   |
|---|------------------------------------|-------------------|
|  | <b>上海爱尚恩典认证有限公司</b><br><b>程序文件</b> | 版本状态: E/0         |
|   |                                    | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则                         | 页 码: 第 5 页 共 10 页 |

## 4 认证的程序和要求

### 4.1 认证申请和受理

4.1.1 认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请, 明确申请认证范围与依据 SB/T 10595 标准, 填写《认证申请书》, 执行 QP-C-44D《服务认证申请与合同评审管理程序》要求, 并增加清洁服务认证涉及的以下材料:

- (1) 服务蓝图或服务流程图、服务场所平面图;
- (2) 组织依据 SB/T 10595 申请服务认证的自评表;
- (3) 适用时, 组织获得的质量管理体系认证证书。

4.1.2 依据 QP-C-44D《服务认证申请与合同评审管理程序》要求实施合同评审, 按 WI-T-06D《确定管理体系审核时间作业指导书》和本规则确定所需审核人日。

(1) 清洁服务认证收费主要为申请费、服务设计和管理审核费、服务特性检验和检测费(含体验评价费等)、认证注册费和年金。

未获得 GB/T19001 认证的企业, 服务设计和管理审核人日数=GB/T19001 审核人日+1 人\*日;

已获得 GB/T19001 认证的企业, 且经风险评估确定可减少 GB/T19001 标准要求的质量管理体系的审核时间, 则服务设计和管理审核人日数=GB/T19001 审核人日×(20-50)%+1 人\*日。

服务特性检验和(或)检测人日数按选取样本量及工作量单独测算。


(2) 当认证资源不充分、或申请认证组织不满足认证申请要求, 不予受理, 应记录拒绝申请的原因, 并通知认证申请组织拒绝申请的原因; 经评审同意受理, 应进行审核规则策划, 经认证申请组织同意, 双方签订书面认证合同, 明确法律责任和义务。

### 4.2 审核规则策划

审核规则策划包括选择认证模式、确定审核时间、文件审核、现场审核(服务设计审核、服务管理审核、服务特性检验和/或检测)和暗访(必要时)的策划和安排。

#### 4.2.1 服务设计、管理审核

服务设计、管理审核应包括 GB/T19001 要求的质量管理体系、SB/T 10595 要求中适用的内容。获得经认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织, 由认证机构评估风险后决定是否减少 GB/T19001 标准要求的质量管理体系的审核时间, 清洁服务水平由审核组综合判定。

|   |                      |                   |
|---|----------------------|-------------------|
|  | 上海爱尚恩典认证有限公司<br>程序文件 | 版本状态: E/0         |
|   |                      | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则           | 页 码: 第 6 页 共 10 页 |

#### 4.2.2 服务特性检验和（或）检测

服务特性检验和（或）检测应体现“顾客体验”的真实瞬间。服务特性测评可在服务设计审核、服务管理审核前、审核中或审核后实施，并按照量化分级评价工作。

#### 4.2.3 多场所

根据清洁服务特点，样本选取应关注业务类型和场所量，其中：

(1) 相同业务类型的清洁服务场所，场所可抽样，抽样量：初次认证按清洁服务场所总数的平方根（ $y=\sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数，再认证的样本量是初次认证的 0.8，保持认证的样本量是初次认证的 0.6；

(2) 不同业务类型的清洁服务场所，不可抽样，并应在认证周期内覆盖。

4.3 审核启动和实施 QP-T-21D《审核方案管理程序》、QP-C-46D《服务认证初次检查控制程序》、QP-C-47D《服务认证监督检查控制程序》要求，与组织确定审核时间和审核组，委托文件审核、策划审核与实施、报告结果。

#### 4.3.1 审核人员

本文件规定承担服务设计、管理审核的每一位成员应至少具有 CCAA 注册的服务认证级别审查员资格，且其中至少有一位具有清洁服务专业能力人员。开展服务特性检验和检测时，应由熟悉清洁服务且具有 CCAA 注册的服务认证审查员资格的人员组成审核组，当审查员的专业能力不足时，可由技术专家提供支持。暗访人员如不是服务认证审查员，应对其能力进行确认并采取适当措施，确保能够完成暗访任务。

认证人员能力评价及授权，执行 QP-C-39D《服务认证人员能力分析评价系统管理程序》的相关要求。

#### 4.3.2 文件审核

实施文件审核，除满足认证准则要求外，重点关注组织建立的清洁服务标准、自评表与相关标准一致性。


#### 4.3.3 策划审核

组长编制审核计划，并与组织沟通审核可行性。

#### 4.3.4 现场审核

现场审核包括对组织总部和所选取的清洁服务分场所的审核，应依据清洁服务业务类型，选择适用的评价内容。

#### 4.3.5 终止审核

|   |                      |                   |
|---|----------------------|-------------------|
|  | 上海爱尚恩典认证有限公司<br>程序文件 | 版本状态: E/0         |
|   |                      | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则           | 页 码: 第 7 页 共 10 页 |

发生以下情况时，审核组应向审核部报告，经审核部同意后终止审核：

- (1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致；
- (3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

#### 4.3.6 初次审核结论

依据 SB/T 10595 相关要求的测评结果，给出推荐意见；需要时，参照 GB/T 27922 标准要求，评定服务认证的星级。

审核可以开出不符合，要求受审核方在规定的时间内整改完成后。方可推荐认证和相应的星级。

#### 4.3.8 审核报告

在满足质量管理体系审核报告内容的基础上，至少增加以下内容：

- (1) 服务特性的测评过程；
- (2) 最终的测评分值（需要时）；
- (3) 是否需进行公示活动的情况说明；
- (4) 审核组对是否通过星级认证的意见和建议。

#### 4.3.9 公示

需要时，清洁服务的初次认证和（或）再认证需要经历为时一周的公示期。公示期宜安排在完成了认证制度规定的评价活动，且评价结果达到了其准则要求之后。公示途径包括认证机构的网站和认证申请组织的网站，或所在行业协会网站，或地级（含）以上消费者权益保护委员会的网站。公示时应设立接受顾客信息，包括投诉的渠道。


#### 4.4 认证决定与有效期

公示期结束，且未发生重大顾客投诉，所有顾客反馈信息均得到圆满解决时，公司做出认证决定，授予认证和相应星级，准予使用服务认证标志/标识等。

认证结果从低至高分三个等级：三星级、四星级和五星级。认证结果宜综合评价其服务设计审核、服务管理审核和服务特性测评的结果，授予认证及级别；当认证结果达到三星级、四星级和五星级时，分别颁发三星级、四星级和五星级认证证书。

#### 4.5 获证后监督和再认证

按照 QP-C-46D《服务认证初次检查控制程序》、QP-C-47D《服务认证监督检查控制程序》和审核规则要求，开展监督和再认证审核活动。

|   |                                    |                   |
|---|------------------------------------|-------------------|
|  | <b>上海爱尚恩典认证有限公司</b><br><b>程序文件</b> | 版本状态: E/0         |
|   |                                    | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则                         | 页 码: 第 8 页 共 10 页 |

## 5 认证证书和状态

认证证书有效周期为 3 年，每个日历年应接受定期监督，获得认证保持资格。

按照 QP-C-44D《服务认证申请与合同评审管理程序》、QP-T-21D《审核方案管理程序》、QP-C-45D《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》

QP-C-46D《服务认证初次检查控制程序》、QP-C-47D《服务认证监督检查控制程序》的  
 相关规定，对认证证书和状态控制如下：

(1) 受理组织的变更申请，进行审核规则调整，并签订补充协议，适用时，经现场审核确认换发证书。

(2) 当获证组织发生违反法律法规、本方案、认证合同或失信时，按规定暂停、撤销认证证书。

(3) 按规定对证书及状态信息进行上报和公示。



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证




Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证



Ascend Certification  
爱尚恩典认证

|   |                                    |                   |
|---|------------------------------------|-------------------|
|  | <b>上海爱尚恩典认证有限公司</b><br><b>程序文件</b> | 版本状态: E/0         |
|   |                                    | 生效日期: 2026-01-09  |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则                         | 页 码: 第 9 页 共 10 页 |


附表 1 《现场审查人日核算表》

根据申请组织的员工人数，参照本表核算现场审查人日数，总审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。

| 与服务相关的员工人数 | 初次审查  |        | 监督审查  |        | 再认证审查 |        |
|------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|            | 总审查人日 | 现场审核人日 | 总审查人日 | 现场审核人日 | 总审查人日 | 现场审核人日 |
| ≤15人       | 2.5   | 1.5    | 1     | 1      | 1.5   | 1      |
| 16~25人     | 3     | 1.5    | 1     | 1      | 2     | 1      |
| 26~45人     | 4     | 2      | 1.5   | 1      | 2.7   | 1.5    |
| 46~65人     | 5     | 3      | 1.5   | 1      | 3.5   | 2      |
| 66~85人     | 6     | 3.5    | 2     | 1      | 4     | 2      |
| 86~125人    | 7     | 4      | 2.5   | 1      | 4.5   | 2.5    |
| 126~175人   | 8     | 4.5    | 3     | 1.5    | 5.5   | 3      |
| 176~275人   | 9     | 5      | 3     | 1.5    | 6     | 3.5    |
| 276~425人   | 10    | 5.5    | 3.5   | 2      | 6.5   | 3.5    |
| 426~625人   | 11    | 6      | 3.5   | 2      | 7.5   | 4      |
| 626~875人   | 12    | 6.5    | 4     | 2      | 8     | 4.5    |
| 876~1175人  | 13    | 7.5    | 4.5   | 2.5    | 8.5   | 5      |
| 1175人以上    | 14    | 8      | 4.5   | 2.5    | 9.5   | 5      |
|            |       |        |       |        |       |        |
|            |       |        |       |        |       |        |

说明:

- 1.现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
- 2.当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数，具体详见多场所组织审查相关要求。

|   |                                    |                    |
|---|------------------------------------|--------------------|
|  | <b>上海爱尚恩典认证有限公司</b><br><b>程序文件</b> | 版本状态: E/0          |
|   |                                    |                    |
| 文件编号: QP-C-56E  | 清洁服务认证实施规则                         | 页 码: 第 10 页 共 10 页 |

附表 2

